



Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali
Biella



GRUPPO
DI VOLONTARIATO VINCENZIANO "SAN
GIUSEPPE" ONLUS



AZIENDA SANITARIA
LOCALE DI **BIELLA**

IL FILO D'ARIANNA

Sportello Informativo
Anziani

20 anni più Uno
al servizio del territorio biellese

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NEL 2021

Via Belletti Bona, 20 13900 Biella – telefono 015 8352418 – fax 015 8352492
email: sportelloanziani@filoarianna.it
Numero verde 800 545455

INDICE

1. PREMESSA

| | |
|---|--------|
| 1.1 Dati sulle aperture e sull'impegno dei volontari | pag. 2 |
| 1.2 Accessi e destinatari delle richieste e comparazione con gli anni precedenti | pag. 3 |
| 1.3 Modalità di accesso | pag. 3 |
| 1.4 Provenienza degli accessi | pag. 4 |
| 1.5 Numero delle richieste a cui ha risposto il Filo e comparazione con gli anni precedenti | pag. 5 |
| 1.6 Andamento annuale delle richieste | pag. 6 |
| 1.7 Richieste per tipo e area territoriale | pag. 7 |
| 1.8 Attività e collaborazioni varie | pag. 8 |

2. ATTIVITA' INFORMATIVA

| | |
|---|---------|
| 2.1 Tipologia di richieste di informazioni | pag. 10 |
| 2.2 Destinatari delle richieste di informazioni | pag. 11 |
| 2.3 L'attività informativa del Filo nell'ambito dello Sportello Unico Socio Sanitario | pag. 11 |

3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

| | |
|---|--------|
| 3.1 Richieste di interventi di volontariato domiciliare | pag.13 |
| 3.2 Tipologia di persone che richiedono servizi di volontariato domiciliare | pag.13 |
| 3.3 Servizi di volontariato domiciliare forniti e richieste inevase | pag.14 |
| 3.4 Offerte di volontariato | pag.15 |
| 3.5 Interventi di volontariato domiciliare, ovvero, il "Buon Vicinato" | pag.15 |
| 3.6 Servizio di volontariato domiciliare per aree territoriali | pag.19 |

4. GESTIONE DELL'ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI

| | |
|---|--------|
| 4.1 Richieste di lavoro e Iscrizione all'Albo | pag.21 |
| 4.2 Richieste di ricerca e abbinamento | pag.22 |
| 4.3 Assunzioni di assistenti familiari favorite | pag.22 |
| 4.4 Assunzioni di Assistenti familiari non andate a buon fine | pag.24 |

1. PREMESSA

Anche per questo anno il Filo d'Arianna, così come tutti gli Enti, Associazioni ed Istituzioni si è trovato ad affrontare e gestire il perdurare dell'emergenza sanitaria legata al COVID-19.

Il Filo d'Arianna ha proseguito la sua attività informativa, di ricerca Assistenti Familiari, di colloqui ed iscrizione nell'elenco Assistenti Familiari, ed il Progetto Buoni Vicini, cercando di dare da un lato continuità al servizio, dall'altro adeguandosi alle normative in continuo cambiamento.

In seguito al perdurare all'emergenza COVID-19 lo Sportello ha continuato a rimanere aperto telefonicamente per informazioni e raccolta dati per la ricerca di assistenti familiari ed ha proseguito l'attività in presenza, limitando gli accessi solo tramite appuntamento per colloqui con Assistenti Familiari e per presentazioni delle stesse alle famiglie.

Le attività di volontariato sia per quanto riguarda i Buoni Vicini (a parte la sospensione di circa due mesi in primavera a causa di un ennesimo lockdown) sia per quanto riguarda lo Sportello sono proseguite regolarmente per tutto il 2021 adottando tutte le misure preventive e di sicurezza indicate dalla normativa COVID-19.

I Buoni Vicini, continuano ad essere dotati di tutti i dispositivi di sicurezza necessari e previsti dalla normativa (mascherina, visiera, guanti, igienizzante per auto e telini monouso per auto) e continuano tuttora a muoversi nel pieno rispetto della normativa vigente. Al momento attuale non sono ancora riprese le visite di compagnia, ma proseguono le telefonate di compagnia e la spesa per gli utenti viene ancora effettuata unicamente dal volontario.

A fine gennaio 2021 la Protezione Civile ha terminato il servizio di volontariato leggero che era stato loro affidato durante la prima fase di emergenza sanitaria. Dopo un incontro tra il presidente delle Protezione Civile e il Filo d'Arianna durante il quale si è parlato di alcune situazioni difficili, si è deciso di prendere in carico all'interno del Progetto di Buon Vicinato alcune persone fragili che avevano richiesto ripetuti interventi di volontariato leggero (spesa, farmacia, accompagnamento per visite ed esami...) da parte della Protezione Civile nell'anno 2020 valutate come maggiormente bisognose e prive di una rete parentale o amicale di supporto..

Per quanto riguarda l'attività del Progetto AAA si è conclusa a giugno 2021. Gli obiettivi richiesti al Filo d'Arianna sono stati raggiunti. E' stata una'esperienza molto positiva poiché ci ha permesso di lavorare in un'ottica di rete e di collaborazione tra i servizi più ampia ed ha favorito una maggiore comunicazione tra gli attori coinvolti anche una volta terminato il progetto.

A marzo 2021, (con termine maggio 2022) è iniziato il Progetto "Non solo a casa"- una rete per favorire la domiciliarità, con AIMA capofila e GVV in coprogettazione. Il progetto mira a diffondere in maniera più capillare nel contesto territoriale le possibili pratiche di contrasto alla solitudine, all'isolamento, al decadimento cognitivo e una maggiore cultura consapevolezza delle fragilità presenti nella popolazione over 60. Si basa anche sull'individuazione di bisogni più ampi quali il mantenimento delle abilità residue ed il loro potenziamento sia al domicilio sia in piccolo gruppo. Il progetto è sostenuto anche dal CDCD dell'ASL BI, dal Consorzio IRIS e dalla Cooperativa Maria Cecilia che si occupa di coordinare le attività del Telesoccorso.

La gestione del Numero Verde è stata mantenuta dall'AS Maria Teresa Regis nella prima metà dell'anno e successivamente da Giulia Monopoli nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, sia per il periodo dell'emergenza Covid sia attualmente. Questa modalità ha portato ad una diminuzione delle richieste pervenute al Filo d'Arianna, in quanto dal SUSS sono pervenute quasi esclusivamente le richieste di ricerca AF, mentre le richieste di informazioni vengono evase direttamente.

Anche in questo anno, dato il perdurare della pandemia, la richiesta da parte delle famiglie di AF conviventi è rimasta pressoché costante. Si evidenzia però purtroppo una minore disponibilità da parte delle assistenti familiari a lavorare in convivenza mentre aumentano le domande delle

famiglie in tal senso. Le richieste delle famiglie inoltre sono sempre più orientate ad una maggiore professionalizzazione da parte dell'assistente familiare (a volte sono persino richieste competenze infermieristiche) e a coprire l'intero orario settimanale ad opera di un'unica persona (spesso chiedono che l'assistente familiare in convivenza lavori da lunedì a domenica con poche ore di riposo). A questo aumento delle richieste non corrisponde però una disponibilità lavorativa. Per quanto riguarda l'operatività del Filo d'Arianna ,data l'esperienza dello scorso anno, abbiamo mantenuto in caso di estrema necessità da parte delle famiglie o delle assistenti familiari la presentazione tramite WhatsApp, proprio per venire sempre più incontro alle diverse esigenze.

1.1 DATI SULLE APERTURE E SULL'IMPEGNO DEI VOLONTARI

Presso lo Sportello, nell'anno 2021, hanno operato n°11 volontari soci o collaboratori del Gruppo di Volontariato Vincenziano "San Giuseppe" Onlus ODV ed un volontario dell'Associazione Anzitutto, che presta la sua collaborazione anche presso il nostro Sportello. Sono coadiuvati da tre dipendenti part-time.

"Il Filo" è stato aperto al pubblico con modalità di accesso telefonico, tutti i giorni lavorativi dell'anno, per 12 ore alla settimana¹, mentre le segreterie telefoniche del numero dell'ufficio e del numero verde sono rimaste attive 24 ore su 24. Le richieste relative ai messaggi in segreteria vengono evase in tempi rapidi e viene data tempestiva risposta.

¹ *[Come da accordi verbali con il Consorzio IRIS e vista la presenza e la disponibilità dei volontari del G.V.V., lo Sportello apre le proprie porte sempre mezz'ora prima e chiude mezz'ora dopo l'orario ufficiale previsto]*

Gli 11 volontari dello Sportello hanno svolto 1462 ore di attività.

Durante l'orario di apertura al pubblico i volontari forniscono informazioni, accolgono le famiglie e le Assistenti familiari e ne rilevano i bisogni (attività di front-office) a partire da metà marzo 2020 e attualmente tali attività sono svolte telefonicamente; a sportello chiuso si occupano di inserimento dati, aggiornamento prontuario (attività sospesa a partire da agosto 2021 in quanto il sito è stato hackerato e pertanto non è più sicuro) e data base (attività di back-office), sono inoltre coinvolti nella formazione interna ed esterna al Gruppo di Volontariato e partecipano alle riunioni periodiche. A partire da metà marzo 2020 e ancora al momento attuale le attività di front-office sono state comunque portate avanti telefonicamente.

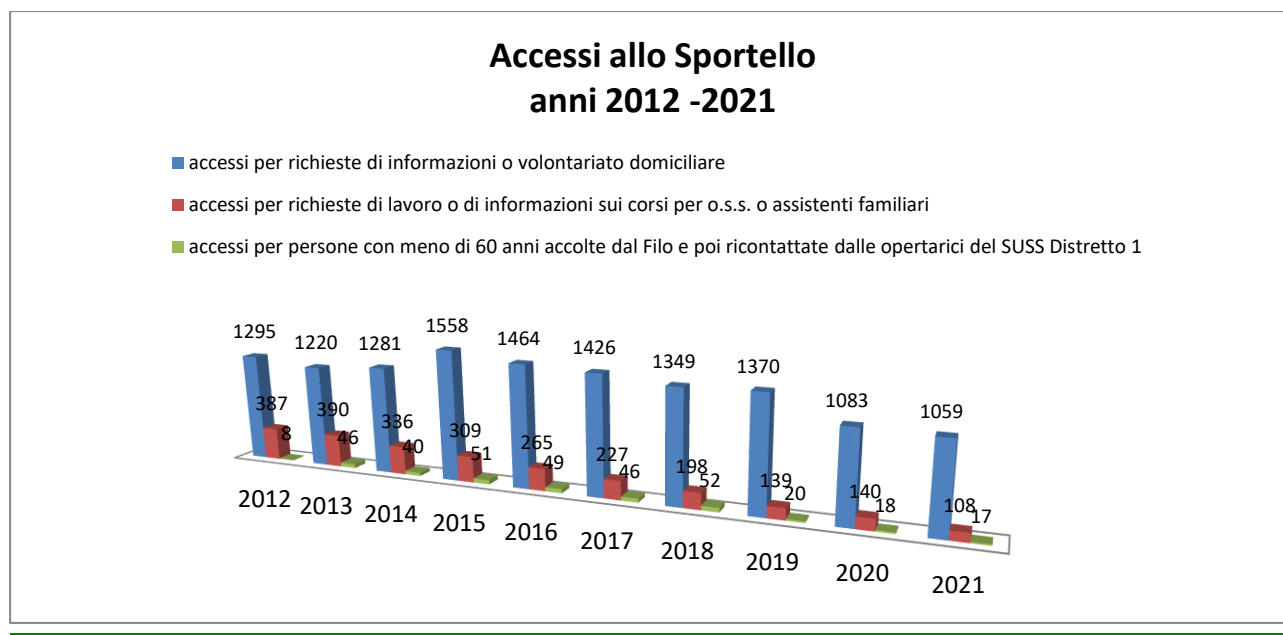
Il personale retribuito ha lavorato 2952 ore, le attività non legate alla gestione dello Sportello sono generalmente finanziate a parte, in particolare:

- partecipazione a corsi di formazione specifici e sulla sicurezza (a carico del GVV San Giuseppe);
- straordinari relativi al Progetto A.A.A., capofila Consorzio C.I.S.S.A.B.O. (con rimborso previsto dal progetto stesso, se verranno raggiunti gli obiettivi previsti). Il Progetto è terminato nel mese di giugno 2021.

1.2 ACCESSI E DESTINATARI DELLE RICHIESTE E COMPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

Nel 2021 si sono registrati n° **1184 accessi**², a favore di **870 persone**³. Per 137 persone è stato effettuato più di un accesso.

Nel grafico seguente si presenta l'andamento cronologico (suddivisi per tipologia) degli accessi allo Sportello dall'anno 2012 all'anno 2021.



1.3 MODALITA' DI ACCESSO

Le modalità di accesso allo Sportello Informativo sono essenzialmente:

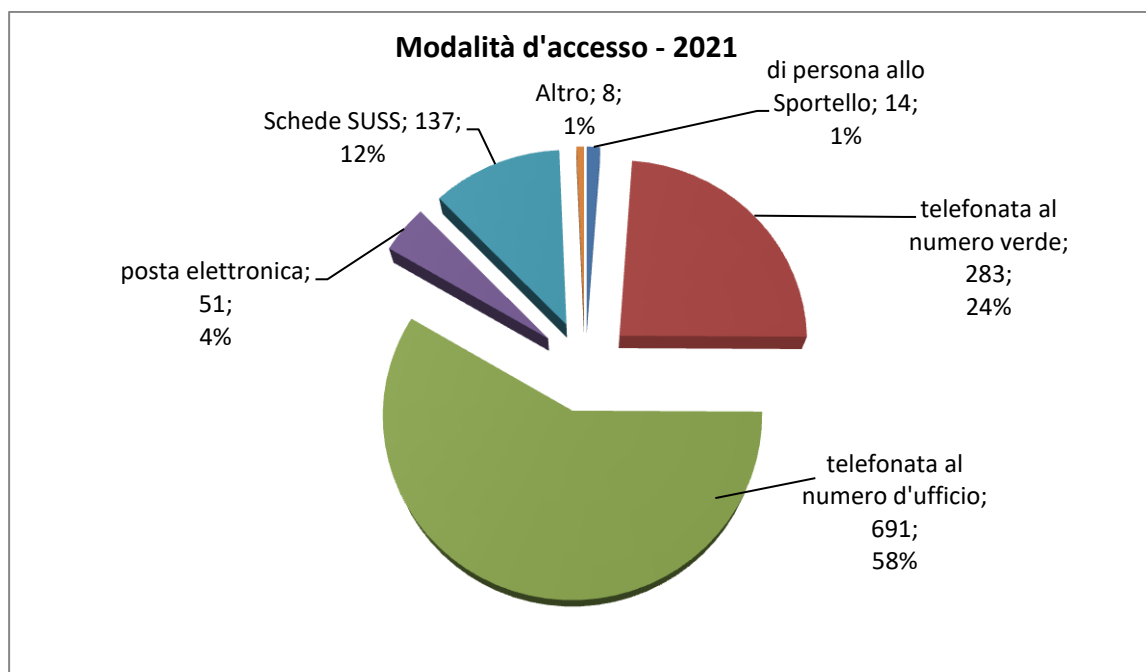
- di persona⁴, essendo lo sportello aperto per n° 12 ore alla settimana (attualmente l'accesso è ancora telefonico);
- telefonicamente, attraverso il numero fisso 015-8352418 oppure il numero verde 800545455;
- via e-mail, generalmente per i servizi sociali territoriali o altri servizi, associazioni, enti che provvedono a realizzare delle consultazioni oppure a trasmettere delle richieste.

² [L'accesso significa che una persona viene allo Sportello di persona oppure lo contatta telefonicamente, presentando una o più richieste. In quel momento, viene compilata una scheda e viene registrato "l'accesso". Tutti i contatti successivi (per fissare l'intervento domiciliare da parte del volontario, per presentare un assistente familiare, per fornire l'informazione richiesta o altri contatti), anche se le richieste sono numerose, non vengono più conteggiati come accessi.

Per convenzione, non vengono conteggiati neppure gli accessi delle assistenti familiari per l'aggiornamento delle proprie schede di disponibilità né quelli di persone che chiedono lavoro per conto di altri (parenti, amici), a cui vengono date informazioni generali e viene detto che la richiesta di lavoro va presentata di persona dall'interessato.]

³ [Le persone vengono denominate, in altre sezioni della relazione, "destinatari delle richieste".]

⁴ Solo le richieste di lavoro da parte di assistenti familiari nuove devono essere realizzate di persona presso lo Sportello. Tutte le altre richieste possono seguire le diverse modalità di accesso previste.



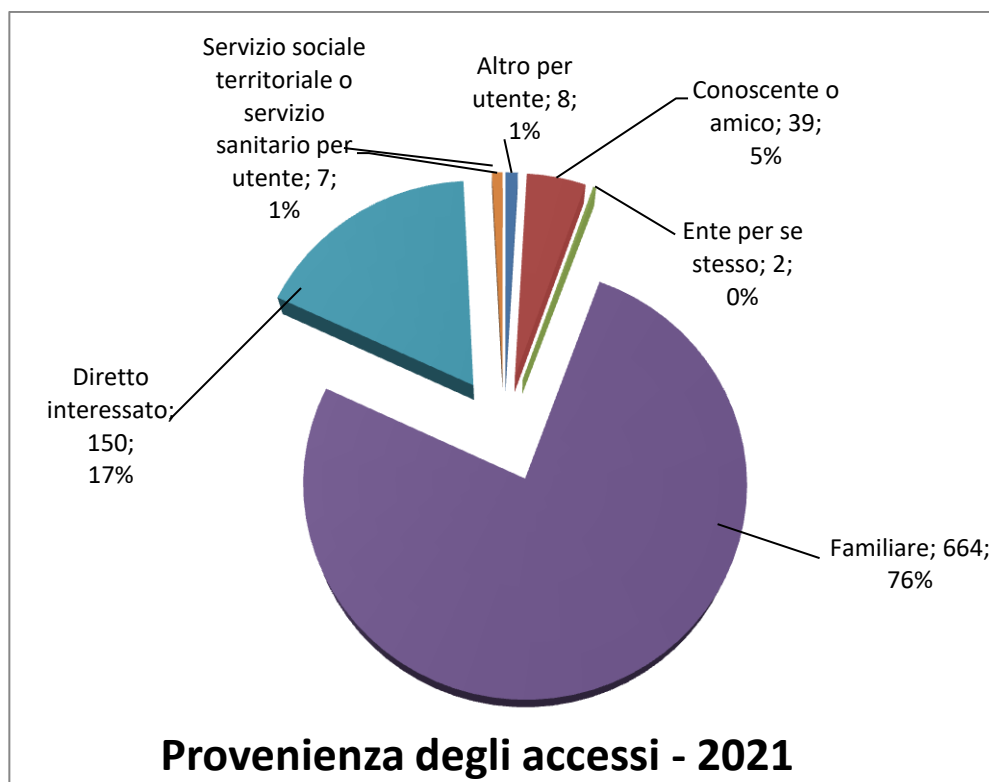
1.4 PROVENIENZA DEGLI ACCESSI (ovvero chi accede al servizio)

Allo Sportello si rivolgono principalmente i famigliari della persona interessata oppure la persona direttamente interessata, nell'ultimo periodo sono maggiormente i familiari che si rivolgono al Servizio per quanto riguarda il servizio di ricerca di Assistenti familiari. Per quanto riguarda invece il servizio di Buon Vicinato la richiesta proviene la maggior parte delle volte dalla persona stessa.

La percentuale delle persone che fanno riferimento allo sportello è elevata poiché accedono sia coloro che cercano una Assistente Familiare sia coloro che vogliono iscriversi all'Albo delle Assistenti Familiari. Per l'iscrizione è necessario presentarsi direttamente presso la nostra sede per fare un colloquio e compilare una apposita scheda. Durante l'anno 2021 gli accessi al Filo d'Arianna sono avvenuti nel rispetto nelle norme inerenti al COVID-19 ancora in atto, per cui previo appuntamento.

La percentuale di accessi allo Sportello (telefonicamente o tramite e-mail) da parte dei servizi sociali o sanitari risulta minima poiché, per quanto riguarda le informazioni sui servizi del territorio, l'accesso libero al Prontuario Anziani (www.prontuariobiellese.it) permette agli operatori stessi dei servizi di rispondere direttamente alle richieste di informazioni. Purtroppo a partire da agosto 2021 non è più stato possibile aggiornare il Prontuario dal momento che il sito è stato hackerato. A causa di questa situazione non è più stato possibile rispondere ai bisogni degli utenti. Spesso i famigliari stessi hanno utilizzato il sito web per recuperare alcune informazioni che, al momento attuale non è più possibile reperire, causando in questo modo un disservizio.

E' stato proposto un preventivo di spesa per mettere il sito in sicurezza ma gli attori coinvolti stanno ancora valutando il da farsi.



1.5 NUMERO DELLE RICHIESTE A CUI HA RISPOSTO IL FILO E CONPARAZIONE CON GLI ANNI PRECEDENTI

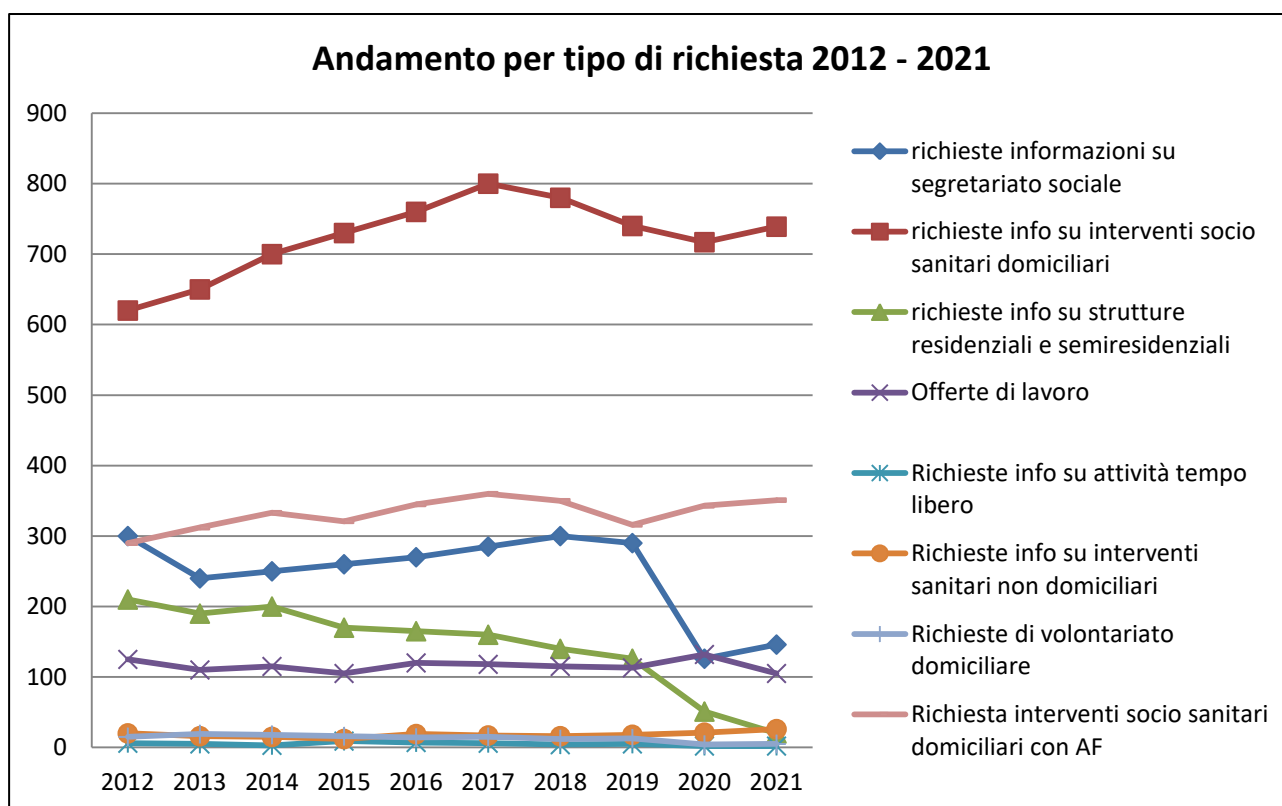
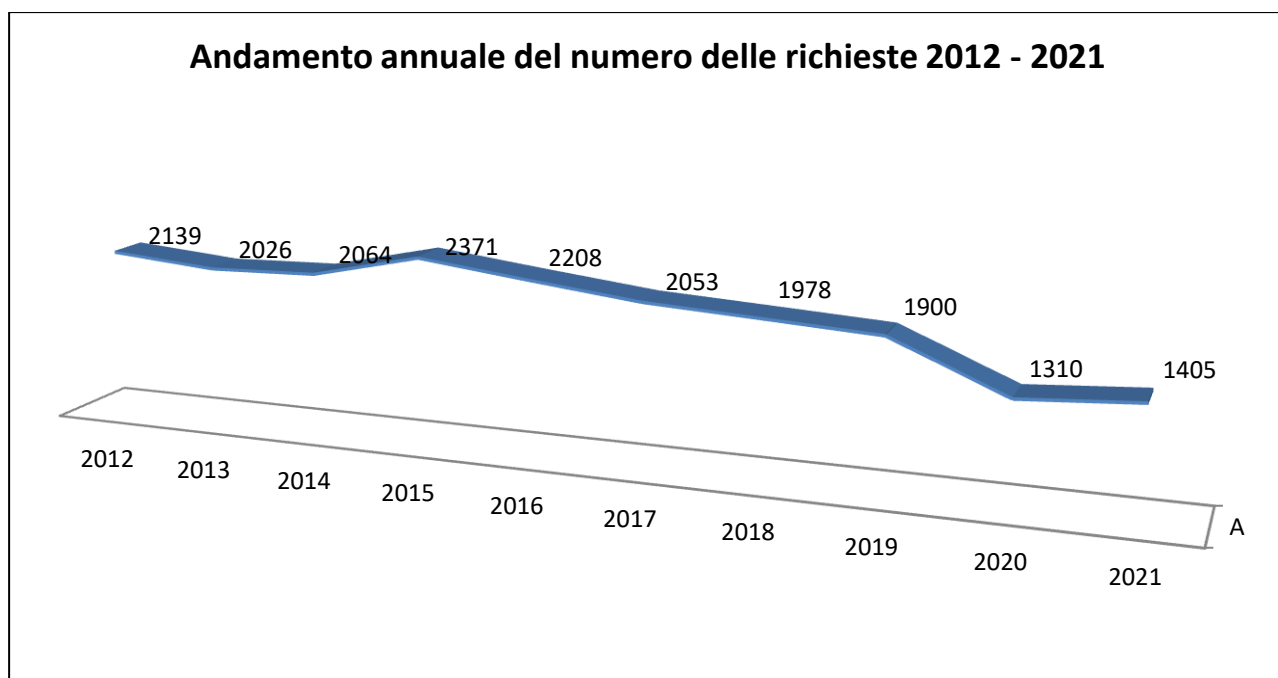
Per ciascun accesso al servizio possono essere formulate una o anche più richieste specifiche. Ad esempio, un familiare può richiedere informazione sui pasti a domicilio, oppure l'intervento di un volontario domiciliare per accompagnamento alla spesa ed al contempo richiedere la ricerca di un assistente familiare ad ore.

In questo modo, i 1.184 accessi hanno generato **1.405 richieste** e 17 inoltri al SUSS (perché riguardavano persone con meno di 60 anni di età).

Di seguito si presenta il dettaglio delle richieste:

| | |
|--|-------------|
| RICHIESTE DI INFORMAZIONI A FAVORE DI ANZIANI | |
| DA CUI SONO DERIVATE 351 RICHIESTE DI INDIVIDUAZIONE DI PERSONALE PRIVATO DI ASSISTENZA, NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DELL'ALBO ASSISTENTI FAMILIARI | 933 |
| RICHIESTE DI INTERVENTI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE | 320 |
| RICHIESTE DI ASCOLTO | 31 |
| OFFERTE DI VOLONTARIATO | 5 |
| OFFERTE DI LAVORO PRESSO ANZIANI | 105 |
| RICHIESTE DI INFORMAZIONI SUI CORSI PER O.S.S. O PER ASSISTENTI FAMILIARI | 4 |
| RINGRAZIAMENTI | 2 |
| RECLAMI | 4 |
| RICHIESTE IMPROPRIE VARIE DI COMPETENZA DEI GRUPPI VINCENZIANI | 1 |
| TOTALE RICHIESTE PERVENUTE NEL 2021 | 1405 |

1.6 ANDAMENTO ANNUALE DEL NUMERO DELLE RICHIESTE



1.7 RICHIESTE PER TIPO E PER AREE TERRITORIALI

A maggior dettaglio del punto 1.5, si presentano qui di seguito le richieste per tipologia secondo le aree territoriali corrispondenti al Consorzio I.R.I.S. (38,5% delle richieste), Comune di Biella (53,5% delle richieste), C.I.S.S.A.B.O. (6% delle richieste) e fuori Consorzi (2% delle richieste).

| | Richieste di Informazioni | Richieste di Volontariato Domiciliare | Richieste di Ascolto | Offerte di Volontariato | Reclami | Ringraziamenti | Richieste Improprie | offerte di lavoro presso anziani o richieste di info su corsi | totale |
|-----------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------------------|----------|----------------|---------------------|---|---------------|
| IRIS sede territoriale Gaglianico | 55 | 22 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 82 |
| IRIS sede territoriale Andorno M. | 93 | 43 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 | 146 |
| IRIS sede territoriale Candelo | 56 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 67 |
| IRIS sede territoriale Cavaglià | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 33 |
| IRIS sede territoriale Valle Elvo | 140 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 152 |
| IRIS sede territoriale Verrone | 27 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 34 |
| Comune di Biella | 433 | 249 | 18 | 5 | 3 | 2 | 1 | 60 | 771 |
| CISSABO | 75 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 11 | 87 |
| Fuori Consorzi | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 30 |
| Da definire | 3 | | | | | | | | 3 |
| | 933 | 320 | 31 | 5 | 4 | 2 | 1 | 109 | 1405 |

1.8 ATTIVITÀ E COLLABORAZIONI VARIE

- Si è rinnovata anche per il 2021 l'esperienza di **Welfare Generativo** che vede l'impegno di un utente della sede territoriale di Andorno Micca a favore degli utenti anziani del Buon Vicinato, grazie ad un Protocollo d'Intesa e relativo progetto individuale sottoscritto con il **Consorzio I.R.I.S.** Il rimborso spese per i trasporti effettuati dal utente-volontario viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando).
- Nell'ambito del Buon Vicinato, prosegue la collaborazione con **A.U.S.E.R. Biella**. L'Associazione si rende disponibile ad effettuare per il Filo d'Arianna **trasporti sanitari** almeno una volta alla settimana. A tale scopo è stato individuato un referente che si rapporta con lo Sportello. Il rimborso spese per i trasporti effettuati viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando).
- Sempre nell'ambito del Buon Vicinato, prosegue l'accordo con il **Gruppo di Volontariato Vincenziano San Martino** per la **distribuzione dei pasti** nella zona della Rovella. Il rimborso spese per i trasporti effettuati viene pagato dal G.V.V. San Giuseppe che, a sua volta, richiede un contributo annuale alla FCRB (tramite apposito bando).
- Durante l'anno 2021 purtroppo a causa dell'emergenza sanitaria è stato effettuato un unico incontro con i volontari che partecipano al progetto di Buon Vicinato (21 ottobre 2021), così come sono stati limitati gli incontri di formazione, le riunioni informative e di coordinamento con i volontari dello Sportello. Siamo rimasti comunque in contatto telefonicamente ed abbiamo cercato dei piccoli momenti di confronto quando vengono al Filo per consegnare le schede inerenti i trasporti. E' proseguito il lavoro di monitoraggio e di eventuale revisione di procedure, schede prontuario (fino ad agosto 2021), in maniera tale da mantenere aggiornato ed efficiente il Servizio.
- Prosegue, se pur a rilento, l'impegno nella gestione e nell'aggiornamento del sito internet da parte del Filo in coordinamento con l'informatico consulente dell'I.R.I.S.
- Nell'ambito del Progetto "Home Care Premium" del Consorzio I.R.I.S. (Finanziamento Inps gestione ex Inpdap), è proseguita l'attività del Filo come punto informativo e per l'individuazione, al bisogno, di assistenti familiari in collaborazione con l'area anziani e l'area disabili del Consorzio.
- Causa emergenza COVID non sono state calendarizzate le conferenze ASL alle quali solitamente partecipavano due rappresentanti dell'Associazione.
- E' costante il raccordo ed il lavoro in rete (contatti telefonici, via mail, visite domiciliari) con l'area anziani del Comune di Biella e con le altre aree territoriali del Consorzio I.R.I.S. per quanto riguarda l'attività di accompagnamento in situazioni complesse-multiproblematiche. Durante questo anno i raccordi sono avvenuti principalmente attraverso mail e telefonate.
- Il GVV San Giuseppe, tramite lo Sportello Filo d'Arianna, è stato in qualità di partner dell'ATS (Capofila CISSABO) per il Progetto AAA (Assistenza Affidabile A Domicilio). Il Progetto è terminato a giugno 2021.
- Progetto "Non Solo a Casa"-una rete per favorire la domiciliarità. Co-progettazione con AIMA Biella come capofila (marzo 2021-maggio 2022). Il Progetto mira a diffondere in modo ancora più capillare nel contesto territoriale le possibili pratiche di contrasto al decadimento cognitivo ed una maggiore cultura e consapevolezza delle fragilità presenti nella popolazione over 60. Il progetto è sostenuto e supervisionato scientificamente dal CDCD dell'ASL Bi, in quanto iniziativa coerente con le indicazioni del Piano Nazionale Demenze. Il Consorzio IRIS si occuperà di diffondere all'interno del territorio le finalità del progetto; la cooperativa Maria Cecilia si occuperà di coordinare le

attività del telesoccorso; gli altri GVV coinvolti promuoveranno nei territori di pertinenza gli scopi dell'iniziativa tramite un lavoro di rete.

2. ATTIVITA' INFORMATIVA

L'attività informativa dello Sportello Anziani Filo d'Arianna si realizza tramite tre canali principali:

- Il sito web www.prontuariobiellese.it, costantemente aggiornato in collaborazione con il SUSS (da agosto 2021 come già precedentemente accennato, non è più possibile aggiornare le schede);
- Telefono: si ricevono telefonate dirette o messaggio in segreteria telefonica sia al numero fisso sia al numero verde;
- Di persona: le persone si recano allo sportello negli orari di apertura al pubblico. Nel rispetto delle norme sanitarie l'attività è proseguita con le modalità precedentemente indicate.

2.1 TIPOLOGIA DI RICHIESTE DI INFORMAZIONI:

Le richieste di informazioni sono state **933** così suddivise:

| | | |
|---|------------|--------------|
| Informazioni su interventi domiciliari | 739 | 79,2% |
| Assistenza domiciliare | 699 | |
| Trasporto per motivi sanitari | 13 | |
| Telesoccorso | 3 | |
| Lavori domestici | 9 | |
| Commissioni | 3 | |
| Consegna o preparazione pasti | 1 | |
| Prestazioni infermieristiche domiciliari | 6 | |
| Trasporto per altri motivi | 3 | |
| Compagnia | 2 | |

| | | |
|---|------------|--------------|
| Informazioni di Segretariato Sociale | 146 | 15,7% |
| Altre informazioni di segretariato sociale | 112 | |
| Informazioni su UVG | 3 | |
| Sostegni economici alla domiciliarità | 11 | |
| Invalità Civile e/o Ass. Accompagnamento | 2 | |
| Tesserino libero parcheggio | 0 | |
| Informazioni su Sportello Filo d'Arianna | 10 | |
| Contributi Economici | 4 | |
| Esenzione ticket | 1 | |
| Problemi abitativi | 0 | |
| Orientamento pratiche fiscali/previdenziali | 3 | |

| | | |
|--|-----------|-------------|
| Informazioni su strutture residenziali e semiresidenziali | 20 | 2,1% |
| Ricovero definitivo in struttura | 12 | |
| Ricovero temporaneo in previsione di rientro a domicilio | 3 | |
| Ricovero in situazione non ancora definita | 4 | |
| Centro diurno | 1 | |

| | | |
|--|-----------|-------------|
| Informazioni su interventi sanitari NON a domicilio | 26 | 2,8% |
| Informazioni su servizi sanitari | 9 | |
| Ausili sanitari | 15 | |

| | |
|------------------------------|---|
| Assistenza in ospedale o RSA | 2 |
| Prestazioni infermieristiche | 0 |
| Fisioterapia | 0 |

| | | |
|--|----------|-------------|
| Informazioni su attività di tempo libero | 2 | 0,2% |
| Centri di incontro | 1 | |
| Altro tempo libero (no centri di incontro e no soggiorni estivi) | 1 | |
| Soggiorni vacanza | 0 | |

| | | |
|------------------|-----|------|
| Totale richieste | 933 | 100% |
|------------------|-----|------|

Nel totale delle richieste non vengono conteggiate quelle presentate da persone con meno di 60 anni perché inviate tramite comunicazione interna dal Filo d' Arianna al SUSS che provvede a rispondere direttamente all'utente. Vengono invece conteggiate le richieste di assistenza familiare, nell'ambito delle attività dell'Albo, a favore di persone con meno di 60 anni con disabilità per cui è stato richiesto un abbinamento con personale idoneo.

2.2 DESTINATARI DELLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI

I destinatari delle richieste di informazioni sono state **n° 758 persone**. Per **n° 87 persone** sono state date informazioni su più di un servizio nel corso dell'anno.

| Tipo Destinatario | Numero di Accessi | % |
|--|-------------------|---------------|
| Familiare | 661 | 87,1% |
| Richiedente | 42 | 5,6% |
| Conoscente o Amico | 39 | 5,2% |
| Altro per utente | 7 | 0,9% |
| Servizio sociale territoriale per utente | 7 | 0,9% |
| Ente per se stesso | 2 | 0,3% |
| totale | 758 | 100,0% |

Dai dati si evidenzia che sono i familiari a richiedere informazioni allo Sportello Filo d'Arianna.

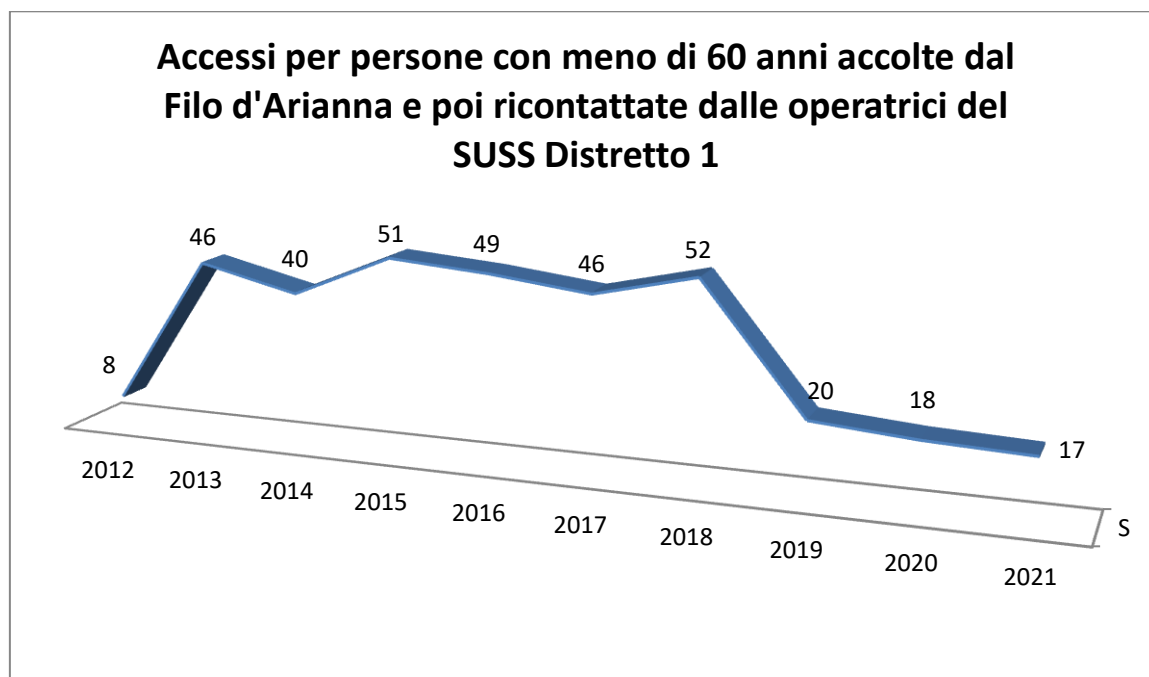
2.3 L'ATTIVITA' INFORMATIVA DEL FILO D'ARIANNA NELL'AMBITO DELLO S.U.S.S.

Prosegue una collaborazione positiva tra le operatrici del SUSS del Distretto 1 e i volontari/operatrici del Filo d'Arianna per l'aggiornamento del sito internet www.prontuariobiellese.it. Al momento tale aggiornamento è sospeso.

I volontari svolgono un ruolo molto importante nel seguire con attenzione l'evoluzione dell'organizzazione dei servizi pubblici e privati rilevando in maniera puntuale i dati rilevanti, in modo da dare informazioni aggiornate agli utenti. I servizi privati vengono "mappati" solo nella banca dati interna al Filo e non nel Prontuario, dove invece sono "mappati" i servizi di volontariato e le strutture residenziali.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sessioni (ovvero numero di interazioni sul sito) | 36.394 | 37.694 | 51.433 | 46.012 | 53.218 | 42.109 |

Come si evince dai dati riportati nel primo capitolo, le richieste da parte di persone con meno di 60 anni, raccolte dal Filo d'Arianna e "girate" al SUSS sono in diminuzione rispetto agli anni precedenti.



Anche in questo ultimo anno si è rilevato un numero inferiore di accessi per persone con meno di 60 anni accolte dal Filo d'Arianna. Nonostante i dati è comunque importante continuare a svolgere questo tipo di attività in un'ottica di lavoro di rete, proseguendo nell'attività di informazione, orientamento, raccolta richieste e bisogni, pur restando configurati come un servizio rivolto prettamente agli anziani.

Grazie al coinvolgimento da parte di I.R.I.S. del Servizio con Progetti quali Home care Premium ci si è rivolti anche ad altre tipologie di utenza lavorando in rete per garantire un progetto individualizzato.

Il Filo prosegue la raccolta richieste in collaborazione col SUSS e si rende disponibile nella ricerca di Assistenti Familiari anche per una utenza inferiore ai 60 anni.

Per l'anno 2021 si evidenzia un aumento rispetto al flusso di schede da SUSS a Filo d'Arianna: sono state in totale 187, di cui n° 102 richieste di ricerca di Assistenti Familiari di informazioni ; n. 42 richieste per attivazione servizi domiciliari (Buon Vicinato); n.20 richieste di lavoro come Assistente Familiare e n° 23 richieste per informazioni varie.

Il flusso di schede da Centro per la memoria a Filo d'Arianna è stato in totale di 1, per richiesta di ricerca assistente familiare.

3. ATTIVAZIONE DEL VOLONTARIATO A SOSTEGNO DELLA DOMICILIARITA'

3.1 RICHIESTE DI INTERVENTO DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

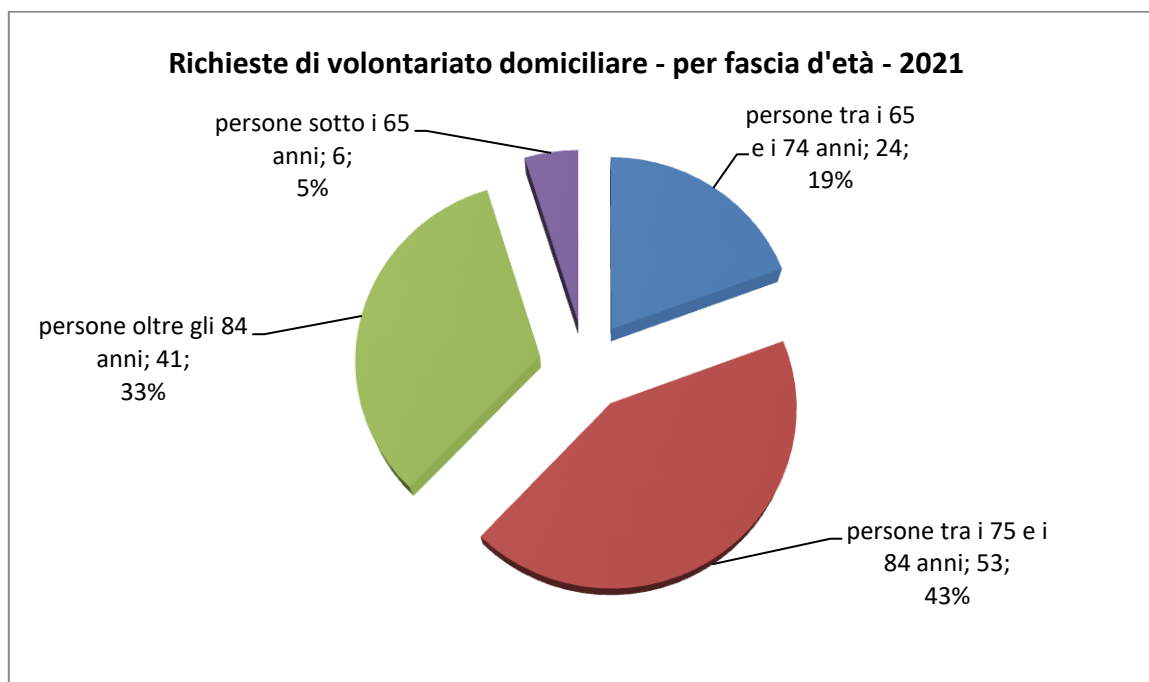
Le richieste di intervento di volontariato domiciliare sono state **320**. Rispetto allo scorso anno si rileva un incremento delle richieste (anno 2020 222 richieste), nonostante le numerose limitazioni imposte a causa dell'emergenza sanitaria ancora in atto che ha fortemente limitato l'attività di volontariato domiciliare. Di seguito si presenta il dettaglio delle richieste di intervento di volontariato domiciliare:

| | N. richieste | % |
|--|--------------|---------------|
| Trasporto - accompagnamento per motivi sanitari | 202 | 63,1% |
| Trasporto - accompagnamento per altri motivi | 28 | 8,8% |
| Compagnia | 6 | 1,9% |
| Commissioni | 67 | 20,9% |
| Consegne pasti (in collaborazione con SST) | 16 | 5% |
| Assistente alla persona, pulizie (richieste improprie) | 1 | 0,3% |
| | 320 | 100,0% |

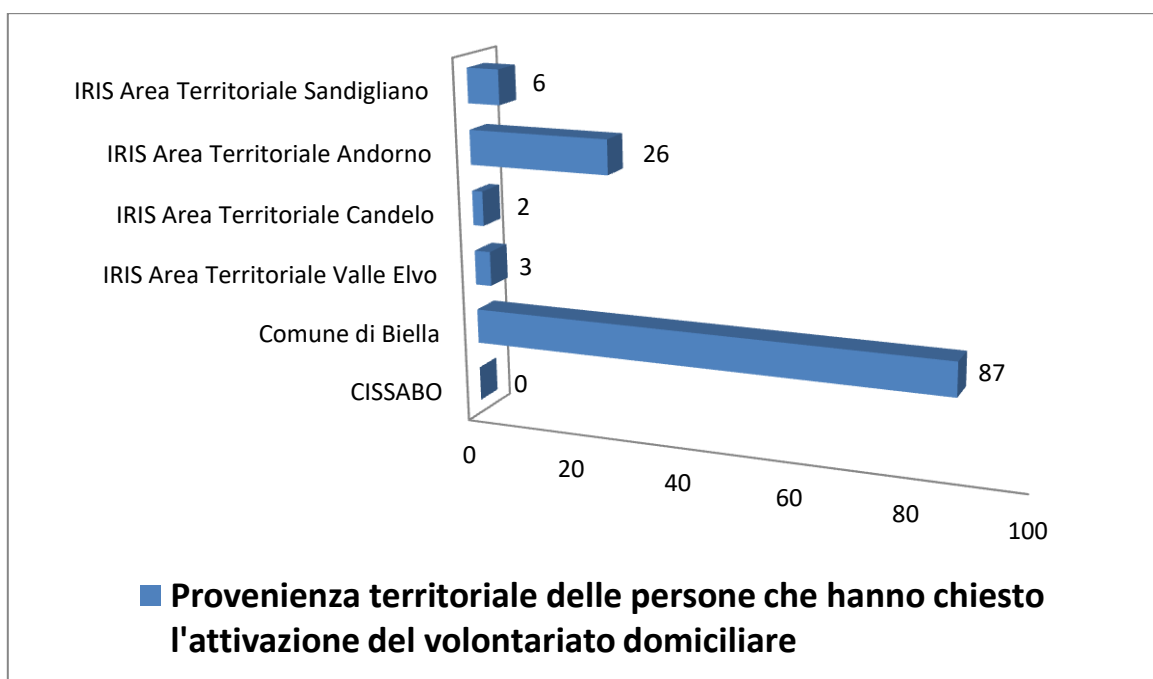
3.2 TIPOLOGIA DI PERSONE CHE RICHIEDONO SERVIZI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE

Le persone che hanno richiesto l'attivazione di servizi domiciliari sono state in totale **n° 124**

La fascia di età tra i 75 e gli 84 anni (43 %) è quella dalla quale provengono in maggior numero di richieste, sebbene siano numerose le persone con oltre 84 anni (33%), come si evince dal grafico.



Di seguito si presenta la provenienza, suddivisa per aree territoriali del servizio sociale, delle 124 persone che hanno richiesto l'attivazione del volontariato domiciliare.



3.3 SERVIZI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE FORNITI E RICHIESTE INEVASE

A ciascuna richiesta di servizio di volontariato domiciliare può corrispondere la messa in atto di più interventi come, per esempio, le persone che richiedono la consegna di pasti o il ritiro dei farmaci dalla farmacia e la consegna a casa, per le quali la richiesta è una ma il servizio viene svolto periodicamente e continuativamente.

Alcune richieste vengono "evase" attraverso i volontari del servizio di Buon Vicinato del Filo d'Arianna, altre tramite l'attivazione di associazioni del territorio che svolgono il servizio richiesto o con la collaborazione degli OSS della Cooperativa Maria Cecilia, partner del Filo d'Arianna nell'ATS.

Le richieste "inevase" sono quelle per cui la persona avrebbe avuto necessità di un intervento di volontariato domiciliare (quindi la richiesta non era "impropria" come la richiesta di un volontario per le pulizie di casa o per l'assistenza) ma che, per mancanza di un volontario disponibile, non è stato possibile fornire. Bisogna anche considerare il fatto che un numero crescente di utenti ha delle situazioni sanitarie complesse per tali motivi a volte, nonostante la richiesta, non è possibile effettuare il servizio (ad esempio i volontari non sono in grado di effettuare trasporti per persone con gravi difficoltà di movimento e che sono in carrozzina rigida dal momento che utilizzano auto proprie).

| | | |
|---|------------|--------------|
| Richieste evase | 289 | 90,3% |
| <i>attraverso il servizio di buon vicinato</i> | 242 | |
| <i>Attraverso il servizio di buon vicinato + altra associazione</i> | 2 | |
| <i>attraverso l'attivazione di associazione di volontariato locale</i> | 16 | |
| <i>attraverso la collaborazione con la Coop. Maria Cecilia</i> | 0 | |
| <i>coinvolto il Servizio Sociale del territorio, che ha effettuato il servizio</i> | 0 | |
| <i>data la disponibilità del volontario, l'utente ha rinunciato per motivi propri</i> | 29 | |
| Richieste inevase | 31 | 9,7% |

| | | |
|--|------------|-------------|
| Richieste improprie (trasporti fuori provincia, utente in casa di riposo, età giovane, richieste di trasporto con mezzi attrezzati) | 5 | |
| Nessuno disponibile | 9 | |
| <i>non svolto per disposizioni esterne</i> | 9 | |
| <i>non svolto per condizioni fisiche dell'utente</i> | 8 | |
| | 320 | 100% |

Analizzando i dati per quanto riguarda le richieste inevase: 9 sono inerenti alla non disponibilità di volontari, si sottolinea che in 5 casi si richiedeva trasporto per motivi sanitari nel breve termine (entro i tre giorni consecutivi per la maggior parte o fuori provincia), in 8 casi le persone per le quali era richiesto erano in condizioni fisiche tali da richiedere l'intervento di personale specializzato e i 9 interventi richiesti e non svolti per disposizioni esterne riguardavano le normative sanitarie in atto che hanno temporaneamente sospeso le attività di volontariato.

3.4 OFFERTE DI VOLONTARIATO

Nel 2021, si sono offerte per svolgere servizi di volontariato n°5 persone di cui:

- N° 5 interessate al servizio di "buon vicinato" (volontariato domiciliare) (n. 3 femmine e n. 2 maschi)

Si rileva una difficoltà a reperire nuovi potenziali volontari dovuta, oltre al periodo storico in cui stiamo vivendo, probabilmente anche al fatto che l'età pensionabile si è alzata. Sono stati fatti dei tentativi di pubblicizzare il Servizio che, al momento, ha dato scarsi risultati. Inoltre si sottolinea come la situazione di emergenza sanitaria abbia completamente bloccato l'attività di promozione del Servizio.

Ci si propone di continuare a cercare altre modalità più funzionali per provare a "reclutare" nuovi volontari per implementare il Servizio.

3.5 INTERVENTI DI VOLONTARIATO DOMICILIARE ovvero il "BUON VICINATO"

3.5.1 Gli interventi

Gli interventi riportati nella tabella sottostante sono stati effettuati dai "BUONI VICINI", che comprendono i volontari del GVV San Giuseppe e dai volontari dell'AUSER. Il servizio "pasti a domicilio" è stato implementato grazie all'accordo siglato con il GVV San Martino. Purtroppo da ottobre 2020 ad aprile 2021 in servizio è stato sospeso per poi riprendere regolarmente a partire da maggio 2021, in seguito alla decisione del GVV San Martino.

Per "intervento" si intende ogni singolo servizio svolto a favore di un utente, ad esempio, una consegna pasto, un trasporto (andata e ritorno), una visita di compagnia, ecc.

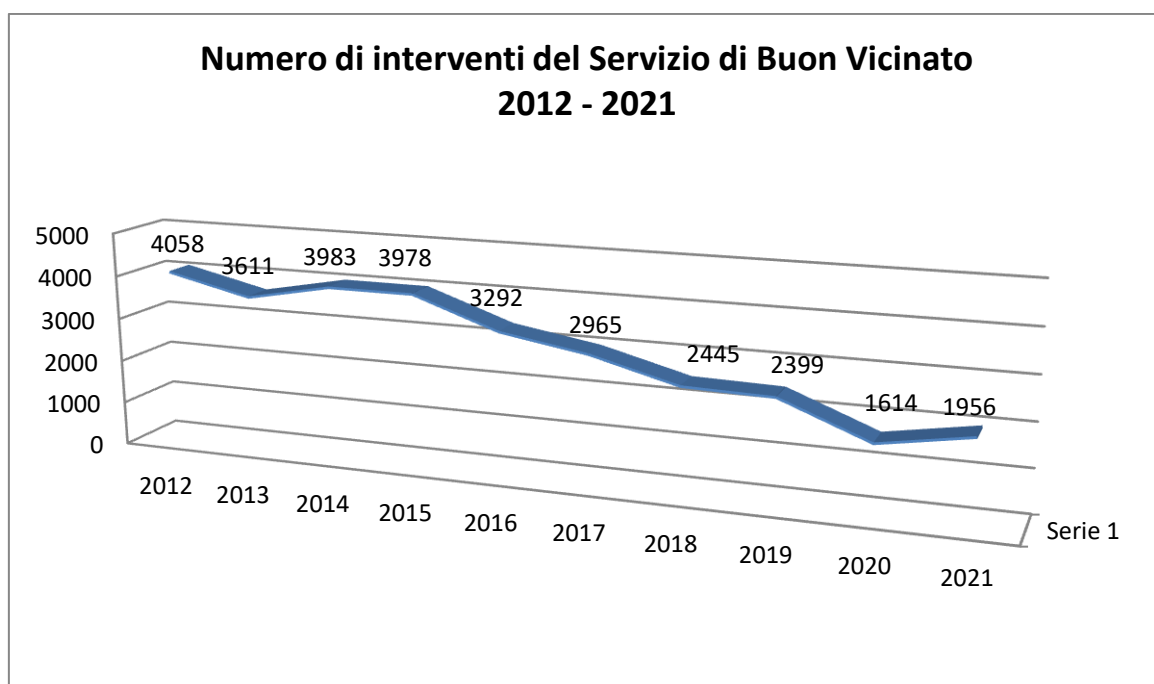
Per gli interventi di COMPAGNIA, si preferisce mantenere sempre lo stesso Buon Vicino per un discorso di fiducia e di continuità dell'assistenza. Generalmente, in occasione della prima visita, il Buon Vicino viene accompagnato dalla volontaria referente dello Sportello e, se necessario, anche da un operatore dei servizi territoriali (operatore socio sanitario o assistente sociale).

In questo periodo di pandemia gli interventi di compagnia sono stati mantenuti telefonicamente speriamo di poter riprendere in presenza quanto prima.

I Buoni Vicini possono avvalersi della presenza di una volontaria referente per confrontarsi e segnalare eventuali criticità. In caso di necessità è possibile o singolarmente o in piccolo gruppo avere dei momenti di supervisione con una psicologa.

Di seguito si presentano gli interventi realizzati a seconda del tipo di intervento:

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Interventi di Compagnia | 1992 | 1505 | 1290 | 1028 | 817 |
| <i>telefonate di compagnia</i> | 1642 | 1220 | 997 | 974 | 768 |
| <i>visite domiciliari</i> | 350 | 285 | 293 | 54 | 49 |
| Trasporti - Accompagnamenti | 853 | 733 | 659 | 174 | 240 |
| <i>per visite mediche o terapie</i> | 501 | 396 | 300* | 90 | 231 |
| <i>per spese o commissioni</i> | 211 | 223 | 310 | 61 | 9 |
| <i>per uscite di tempo libero</i> | 141 | 114 | 49 | 23 | 0 |
| Commissioni (da parte del solo volontario) | 80 | 109 | 101 | 118 | 204 |
| Consegne pasti in collaborazione con il SST | 39 | 98 | 349 | 294 | 695 |
| Altro | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTALE | 2965 | 2445 | 2399 | 1614 | 1956 |



3.5.2 I volontari "Buoni Vicini"

Gli interventi di volontariato domiciliari sono stati realizzati da n° 30 volontari "Buoni Vicini" per un totale di n° 1091 ore di servizio e 4794 km percorsi. I volontari del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Martino in 104 giornate di attività (dalle 11:00 alle 12:30) hanno percorso 695 chilometri.

I "Buoni Vicini" sono così composti:

- N° 6 soci del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Giuseppe
- N° 23 volontari non soci del Gruppo di Volontariato Vincenziano San Giuseppe
- N° 1 volontario attivato tramite un progetto solidaristico di welfare generativo con il SST di Andorno Micca (IRIS)
- Collaborazione con il Gruppo Volontariato Vincenziano San Martino per la consegna dei pasti a domicilio

| | Numero di Interventi | Durata Complessiva Interventi (ore) | Somma dei KM percorsi |
|---------------------------|----------------------|-------------------------------------|-----------------------|
| Auser Biella | 21 | 10,5 | 315 |
| Cooperativa Maria Cecilia | 0 | 0 | 0 |
| Gvv Rovella "San Martino" | 695 | 0 | 695 |

Di seguito si presenta il dettaglio degli interventi per tipo di "Buon Vicino"⁵:

| | n° | interventi | ore di volontariato | km percorsi |
|---|-----------|-------------|---------------------|-------------|
| Soci GVV | 6 | 395 | 237 | 380 |
| Volontari non soci GVV | 23 | 799 | 754 | 3595 |
| volontario progetto solidaristico con SST Andorno Micca | 1 | 46 | 100 | 819 |
| totale | 30 | 1240 | 1091 | 4794 |

I volontari vengono accompagnati nel loro percorso attraverso incontri di formazione e di supervisione programmati ogni anno. Nell'anno 2021 si è realizzato un unico incontro di coordinamento con i volontari a causa dell'emergenza sanitaria in atto.

I contatti sono comunque stati mantenuti telefonicamente, tramite whatsapp, videochiamata ecc...

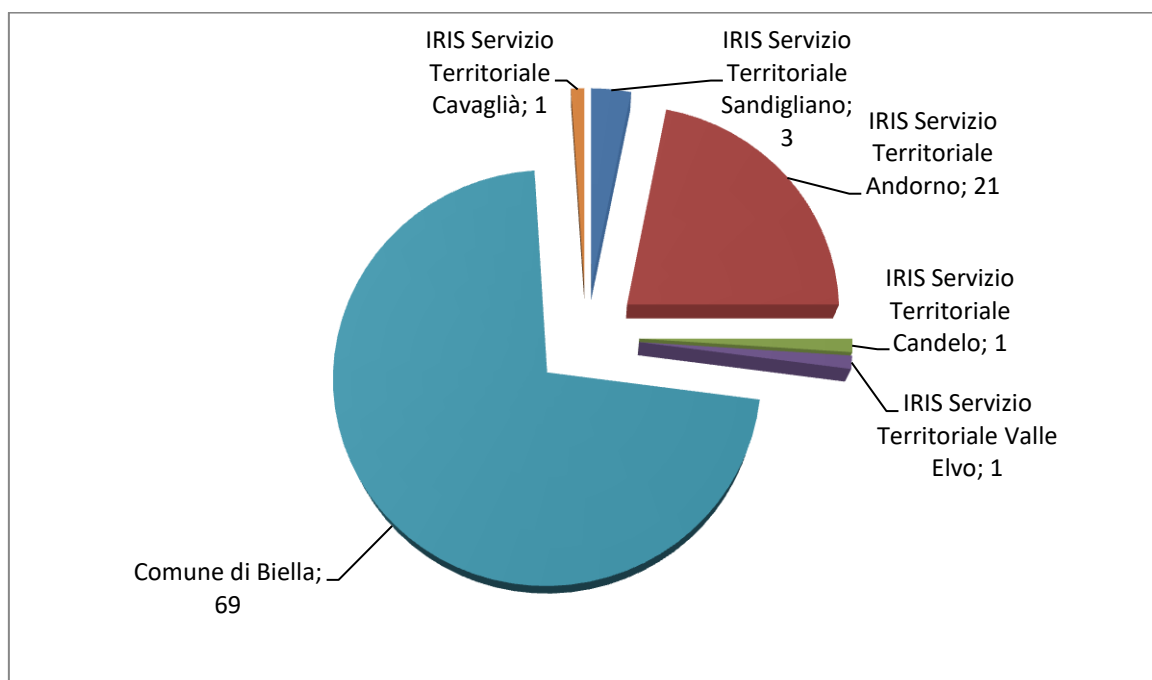
Nel momento in cui è stato possibile riprendere le attività ovviamente con un numero ridotto di volontari e con servizi limitati, i volontari hanno ricevuto singolarmente sia la procedura da adottare sia i dispositivi di protezione previsti dalla normativa vigente.

⁵ In questa sezione, non vengono conteggiati gli interventi né le ore di volontariato e i km percorsi dai volontari attivati appartenenti alle associazioni di volontariato AUSER e GVV San Martino, bensì sono stati conteggiati nel capitolo 3.5.1. il numero di interventi in modo da avere la completezza degli interventi attivati dallo Sportello Anziani Filo d'Arianna.

3.5.3 I beneficiari del Servizio di “Buon Vicinato”

I beneficiari del Servizio di Buon Vicinato sono state n° 96 persone in totale, così distribuite territorialmente:

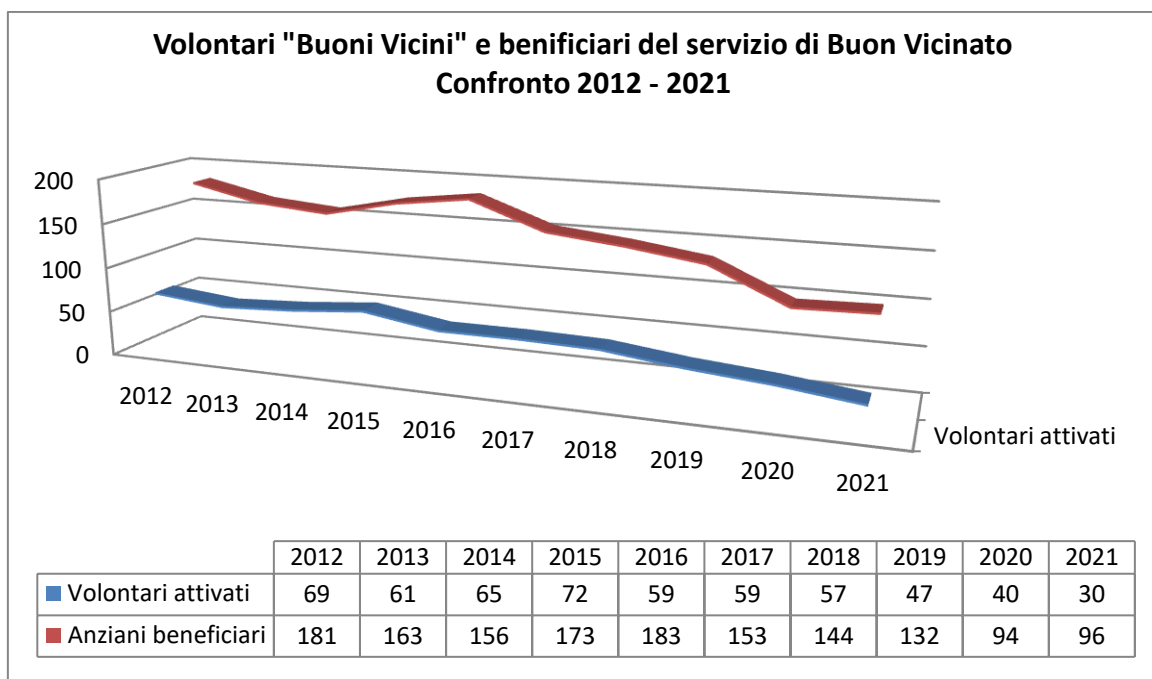
Beneficiari del servizio di Buon Vicinato Distribuzione territoriale - 2021



I beneficiari del Servizio di Buon Vicinato sono soprattutto persone che vivono sole (67%). Meno della metà viene seguita dai servizi sociali territoriali (36%). Qui di seguito si presenta il quadro dei beneficiari differenziato per zone territoriali corrispondenti ai servizi sociali territoriali:

| | N° di interventi | N° di persone | di cui che vivono da sole | % | di cui seguite dai servizi sociali | % |
|--------------------------------------|------------------|---------------|---------------------------|------------|------------------------------------|------------|
| Comune di Biella | 994 | 69 | 46 | 67% | 16 | 23% |
| IRIS sede territoriale Gaglianico | 20 | 3 | 1 | 33% | 2 | 67% |
| IRIS sede territoriale Andorno Micca | 860 | 21 | 16 | 76% | 16 | 76% |
| IRIS sede territoriale Candelo | 2 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| IRIS sede territoriale Cavaglia | 27 | 1 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| IRIS sede territoriale Valle Elvo | 53 | 1 | 1 | 100% | 1 | 100% |
| IRIS sede territoriale Verrone | 0 | 0 | 0 | 0% | 0 | 0% |
| totale | 1956 | 96 | 64 | 67% | 35 | 36% |

L'andamento tra il numero di volontari "Buoni Vicini" disponibili e il numero di beneficiari del servizio di Buon Vicinato presenta il seguente andamento:



3.6 SERVIZIO DI VOLONTARIATO DOMICILIARE PER AREE TERRITORIALI

Il 49% dei beneficiari ha tra i 75 e gli 84 anni e il 30% dei beneficiari ha più di 84 anni, mentre una percentuale minore riguarda persone con meno di 74 anni. In maniera analoga, gli interventi si registrano con la stessa distribuzione per età: il 39% degli interventi viene realizzato a favore di persone con più di 84 anni e l'altro 52% degli interventi a favore di persone tra i 74 e gli 84 anni.

Questi dati fanno emergere l'importanza del servizio di volontariato domiciliare in quanto è di supporto al mantenimento dell'anziano fragile presso il proprio domicilio. La solitudine è un aspetto che purtroppo accompagna parecchie persone anziane; la presenza del volontario può essere d'aiuto nell'alleviare parzialmente questa condizione, in maniera particolare per le persone molto anziane (con più di 84 anni) che possono trovarsi molto limitate nel loro quotidiano.

Di seguito si presenta la distribuzione degli interventi per età e per aree per ogni categoria di età:

| | meno di 65 | | 65-74 | | 75-84 | | più di 84 | |
|--------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-------------|-----------|------------|
| | n.pers | n.int. | n.pers | n.int. | n.pers | n.int. | n.pers | n.int. |
| Comune di Biella | 2 | 3 | 12 | 77 | 35 | 538 | 20 | 376 |
| IRIS sede territoriale Gaglianico | 1 | 1 | 0 | 0 | 22 | 19 | 0 | 0 |
| IRIS sede territoriale Andorno Micca | 1 | 52 | 4 | 50 | 10 | 461 | 6 | 297 |
| IRIS sede territoriale Candelo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| IRIS sede territoriale Cavaglià | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 27 |
| IRIS sede territoriale Valle Elvo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 53 |
| IRIS sede territoriale Verrone | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| totale | 4 | 56 | 16 | 127 | 47 | 1018 | 29 | 755 |
| | 4% | 3% | 17% | 6% | 49% | 52% | 30% | 39% |

Il servizio di volontariato "Buon Vicinato" collabora attivamente con i SST. Pur essendoci un buon lavoro di rete con la maggior parte dei Servizi Sociali del territorio ci si propone di implementare i contatti e portare avanti un lavoro di sensibilizzazione soprattutto verso quei Servizi Sociali dai quali vengono richiesti ancora pochi servizi.

Riguardo a questo ultimo punto, si presenta il dettaglio degli interventi di volontariato domiciliare per aree territoriali:

| | COMPAGNIA | | TRASPORTI - ACCOMPAGNAMENTI | | | Commissioni da parte del solo volontario | Consegna pasti | totale |
|------------------------------------|------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------|--|----------------|-------------|
| | telefonica | visite domiciliari | per visite mediche | per spese o commissioni | per tempo libero | | | |
| Comune di Biella | 539 | 49 | 197 | 8 | 0 | 201 | 0 | 994 |
| IRIS sede territoriale Sandigliano | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 20 |
| IRIS sede territoriale Andorno M. | 149 | 0 | 12 | 1 | 0 | 3 | 695 | 860 |
| IRIS sede territoriale Candelo | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| IRIS sede territoriale Cavaglià | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 |
| IRIS sede territoriale Valle Elvo | 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 53 |
| IRIS sede territoriale Verrone | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Totale | 768 | 49 | 231 | 9 | 0 | 204 | 695 | 1956 |
| | 817 | | 240 | | | | | |

4. GESTIONE ALBO DEGLI ASSISTENTI FAMILIARI

Il Filo d'Arianna gestisce dal 2004, per la zona del Consorzio I.R.I.S., l'elenco degli Assistenti Familiari, in base ad uno specifico Accordo tra la Provincia di Biella (ex-Centro per l'Impiego) ed i Consorzi I.R.I.S. e C.I.S.S.A.B.O.

Dopo un colloquio preliminare possono essere iscritti nell'elenco degli Assistenti Familiari solo persone con determinati requisiti che successivamente verranno contattate per un colloquio di presentazione per un possibile abbinamento ad un utente.

La banca dati del Centro per l'Impiego (www.biellalavoro.it) pur con interruzioni e limitazioni ha funzionato fino a dicembre 2019. Fino ad allora il Filo era tra i soggetti autorizzati all'inserimento e aggiornamento dei dati per quanto riguardava l'ambito degli assistenti familiari. Dopo questa data biella lavoro ha cessato di funzionare. Agenzia Piemonte lavoro ha in programma l'attivazione di un'altra banca dati che al momento non è ancora stata predisposta. Ciò limita parzialmente la nostra attività in quanto non è possibile avere un aggiornamento costante e condiviso con gli altri soggetti delle informazioni inerenti le assistenti familiari anche per il prog. AAA.

I dati inerenti le Assistenti familiari continuano ad essere inseriti ed aggiornati nel data-base del Filo d'Arianna.

Il Progetto AAA (Assistenza Affidabile A Domicilio) si avvale di un ulteriore sistema di inserimento e banca dati (SILP).

Per quanto riguarda l'operatività del Filo d'Arianna dato il perdurare dell'emergenza sanitaria si è mantenuta la doppia modalità di presentazione delle Assistenti Familiari alle famiglie: tramite whatsapp con i familiari e con la AF in presenza, oppure direttamente in presenza presso la sede del Filo adottando ovviamente tutte le misure di prevenzione e protezione previste dalla normativa vigente.

4.1. RICHIESTE DI LAVORO E ISCRIZIONI ALL'ALBO

N° 108 persone si sono presentate richiedendo lavoro come assistenti familiari:

- di cui 50 persone italiane e 58 di origine straniera
- di cui 96 femmine e 12 maschi.

Per essere inserite nel data-base le assistenti familiari devono rispondere a determinati requisiti: o essere in possesso del titolo di OSS o aver lavorato per almeno 6 mesi anche non continuativi e certificati come assistenti familiari. Al momento del colloquio chiediamo di fornirci le referenze dei datori di lavoro presso i quali hanno lavorato. Tali referenze verranno verificate e, se positive, le assistenti familiari verranno inserite nel data-base del Filo d'Arianna. Le persone che non hanno i requisiti per iniziare subito questo tipo di lavoro, ma che sono intenzionate a prestare opera in questo settore, vengono invitate a recarsi presso i SAL o presso agenzie formative certificate in maniera tale che possano implementare le loro competenze.

Sono dunque state iscritte all'Albo n° 70 nuove persone nell'anno 2021:

- di cui 30 di origine italiana e 40 cittadini di stati esteri,
- di cui 63 femmine e 7 maschi.

4.2. RICHIESTE DI RICERCA E ABBINAMENTO

Nell'anno 2021, **n° 262 utenti/famiglie** hanno richiesto la ricerca e la presentazione di assistenti familiari per persone anziane o con disabilità. Alcuni utenti hanno attivato il servizio di ricerca e abbinamento più volte. Sono quindi state **avviate n° 351 richieste di abbinamento** nell'anno.

| 2021 | Persone che richiedono abbinamento | Richieste di abbinamento | di cui per utenti che vivono da soli | % | di cui per utenti in carico ai S.S.T. | % |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------|---------------------------------------|-------------|
| IRIS sede territoriale Sandigliano | 15 | 18 | 9 | 60% | 0 | 0% |
| IRIS sede territoriale Andorno M. | 33 | 43 | 18 | 54,5% | 46 | 18,2% |
| IRIS sede territoriale Candelo | 24 | 31 | 11 | 45,8% | 2 | 8,3% |
| IRIS sede territoriale Cavaglià | 7 | 8 | 3 | 42,9% | 0 | 0% |
| IRIS sede territoriale Valle Elvo | 56 | 80 | 37 | 66% | 5 | 8,9% |
| IRIS sede territoriale Verrone | 11 | 14 | 3 | 27,3% | 0 | 0% |
| Comune di Biella | 116 | 157 | 49 | 42,2% | 6 | 5,2% |
| totale | 262 | 351 | 130 | 49,6% | 19 | 7,3% |

4.3. ASSUNZIONI DI ASSISTENTI FAMILIARI FAVORITE

Quando si richiede una assistente familiare, la famiglia viene invitata ad effettuare un colloquio sia per la raccolta dei bisogni specifici della persona da assistere sia per fornire indicazioni riguardo alle caratteristiche richieste rispetto all'assistente familiare (nazionalità, patente, automunita, esperienze, ecc.).

Dopo il colloquio con la famiglia si avvia l'iter di ricerca e di selezione dell'assistente familiare da proporre in base sia alla situazione socio-sanitaria della persona sia in base alle indicazioni della famiglia. Vengono dunque ricontattati i parenti, di norma entro 5/7 giorni dal colloquio, per un incontro di presentazione con l'assistente familiare.

Nell'anno 2021 sono state combinate **n° 139 presentazioni** tra assistenti familiari a famiglie, alcune insieme ad un OSS o assistente sociale del territorio, anche a domicilio.

Le **assunzioni favorite**, ossia quelle che hanno avuto seguito alle presentazioni, sono state **n° 70**.

Lo Sportello Filo d'Arianna richiede, dopo la presentazione e l'accettazione da entrambe le parti, di stipulare un regolare contratto di lavoro. Le assunzioni vengono realizzate presso un CAAF a scelta della famiglia. Il tipo di contratto maggiormente utilizzato nell'anno 2021 è stato il Contratto Collettivo di Lavoro Domestico.

Dopo qualche giorno dalla presentazione che ha avuto esito positivo, lo Sportello richiama l'utente e l'assistente familiare per verificare il buon andamento dell'abbinamento e l'effettiva sottoscrizione del contratto di lavoro. Seguono poi i monitoraggi periodici sia alla famiglia sia all'assistente familiare per tutta la durata del contratto e, nel caso in cui dovessero subentrare delle problematiche o criticità si mette a disposizione un servizio di mediazione tra le parti.

In questo modo, l'elenco delle Assistenti Familiari gestito dallo Sportello Filo d'Arianna si pone come un **servizio di "garanzia"** che, dal 2011, affianca e integra l'attività dei servizi socio-assistenziali, gli interventi economici pubblici a sostegno della domiciliarità e l'attività formativa del Consorzio I.R.I.S.

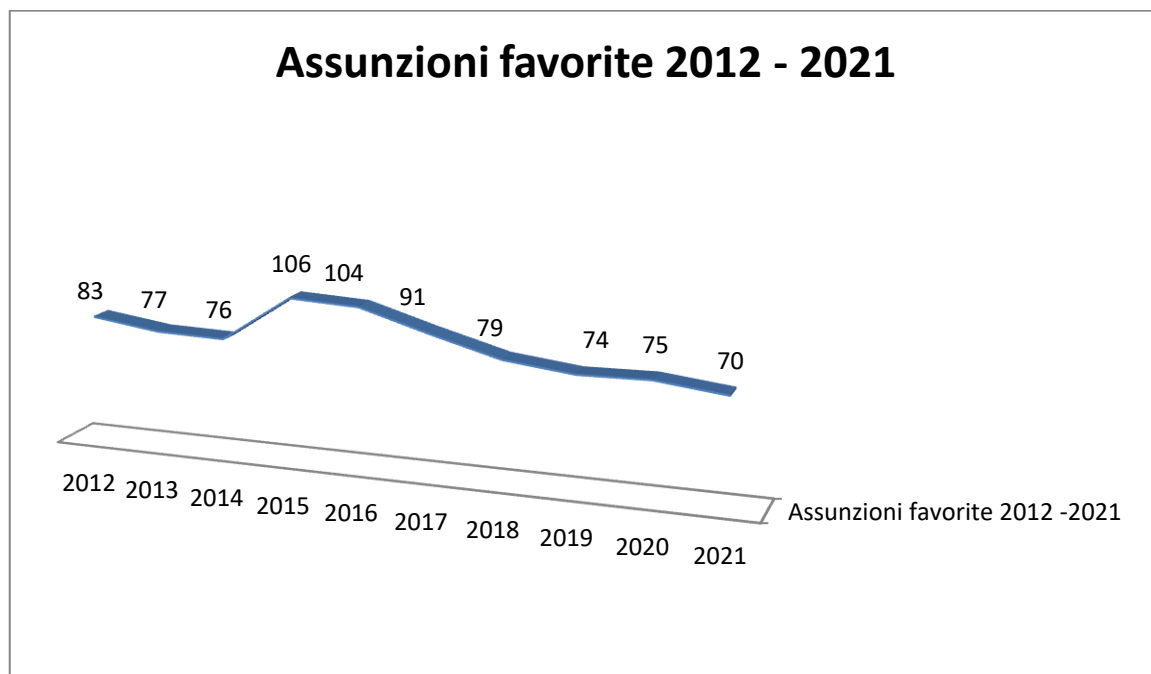
Il punto di forza dell'elenco affidato allo Sportello Filo d'Arianna è la sua caratteristica di continuità e unicità. **La famiglia ha un unico riferimento** dal momento della richiesta di informazione (anche telefonica), alla rilevazione dei bisogni della persona da assistere, all'abbinamento e alla successiva presentazione dell'assistente familiare, fino al monitoraggio periodico del rapporto di lavoro e delle relazioni. La famiglia viene quindi sostenuta e accompagnata durante tutto il percorso.

L'andamento delle assunzioni è dettato anche dalla complessità burocratica in aumento negli ultimi anni. Nel periodo in cui le famiglie disponevano di strumenti flessibili come i voucher per il lavoro occasionale, le assunzioni favorite erano aumentate. L'istituzione del "libretto famiglia", con un'attivazione particolarmente complessa e costosa (se affidata ai CAAF) pone una ulteriore limitazione. Questa modalità rende particolarmente difficoltosa da parte delle famiglie l'assunzione con contratti in regola per brevi periodi, per sostituzioni oppure poche ore settimanali di assistenza.

Per quanto riguarda il Progetto AAA, data la complessità del progetto non è stato facile proporre alle famiglie delle Assistenti Familiari che venissero poi messe in regola con l'eventualità di poter accedere ad alcuni incentivi economici. Siamo comunque riusciti a raggiungere l'obiettivo di favorire 23 assunzioni.

Il Progetto richiede sia attività in sede, riferite alle Assistenti familiari e alle famiglie, con l'utilizzo del SILP, sia riunioni a vari livelli (interne all'équipe di progetto o anche con la partecipazione i funzionari regionali).

Le riunioni di coordinamento sono proseguite nel corso dell'anno 2020 tramite piattaforme on-line per un totale di 5 incontri.



4.4. ASSUNZIONI DI ASSISTENTI FAMILIARI NON ANDATE A BUON FINE

In accordo con il Consorzio IRIS si è deciso dal 1/4/2019 di approfondire le motivazioni per le quali molte famiglie ed assistenti familiari non si sono accordati per l'assunzione.

Delle 351 richieste che nel periodo considerato, 212 ricerche sono state sospese prima della presentazione di un'AF. Il dato più rilevante è che per il 37,73% dei casi l'insuccesso è dato dal cambio di progetto, come si evidenzia dalla tabella seguente. Per cambio di progetto* si intendono diverse variabili:

- l'anziano non accetta nessun'AF
- la famiglia in un momento successivo pensa di farcela da sola, nonostante i parenti abbiano presentato una precisa richiesta (non escluso il fattore economico)
- ricovero dell'anziano in OIB o in CdR,
- la famiglia cambia orari (ore/convivenza),
- la famiglia non riesce a definire periodo o orari o bisogni e la richiesta confusiva rende inattuabile la ricerca
- l'AF in carica ha continuato il proprio incarico, adeguandosi alle esigenze della famiglia, e dunque non è stato più necessario cercarne un'altra (talvolta le famiglie che già hanno un'AF ne chiedono la sostituzione, per poi cambiare nuovamente idea).

Cause di sospensione della ricerca prima della presentazione di un'AF:

| | Numero | | Percentuale |
|---|--------|-----|-------------|
| La famiglia ha già trovato per proprio conto | 67 | 212 | 31,6% |
| Cambio progetto * | 80 | 212 | 37,73% |
| Decesso utente | 14 | 212 | 6,60% |
| Non dato il via | 16 | 212 | 7,5% |
| Non trovato AF alle condizioni o con i requisiti richiesti | 18 | 212 | 8,4% |
| Il Filo ha proposto un'AF ma la famiglia non ha voluto fissare colloquio di presentazione | 17 | 212 | 8% |
| | 100 | | 100% |

Analizzando invece le 212 richieste che non sono andate a buon fine, sempre del periodo preso in esame, emerge che per il 31,6 % la famiglia ha trovato per conto proprio (vè sottolineato come a volte la scelta di non avvalersi del Servizio sia stata dettata dal fatto che, dopo la conoscenza e la presentazione all'anziano da seguire, si presupponeva l'assunzione della AF per le ore di lavoro richiesto tramite regolare contratto); per il 6,60% decesso dell'utente; per il 7,5% la famiglia non ha dato il via alla ricerca ma ha però compilato la scheda bisogni e per la quale è stata fatta una prima ricerca di possibile AF da abbinare; per l'8,4 % non abbiamo trovato AF alle condizioni

richieste dalla famiglia o la AF non aveva i requisiti richiesti; per il 8% il Servizio ha proposto una AF ma la famiglia non ha voluto fissare il colloquio di presentazione.

E' importante rilevare questi dati poiché, anche se non è andata a buon fine l'assunzione, c'è alle spalle un accurato lavoro di analisi dei bisogni, ricerca AF, colloqui con le famiglie e mediazione con tutti gli attori coinvolti (familiari, AF, territorio, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato...)

Esito delle 69 presentazioni (che non hanno portato ad assunzione)

| | Numero | | Percentuale |
|--|--------|----|-------------|
| Colloquio con esito negativo causa AF | 22 | 69 | 31,88% |
| AF supera il colloquio ma intervengono altri motivi per non procedere con l'assunzione | 47 | 69 | 68,11% |
| | 69 | | 100% |

A conclusione va sottolineato il fatto che per ogni contratto stipulato viene effettuato da parte dei volontari dello Sportello un monitoraggio telefonico, ogni due mesi per i contratti in convivenza ed ogni tre mesi per i contratti ad ore, in cui viene chiesto sia al familiare sia all'AF un rimando sull'andamento della situazione lavorativa. Questo tipo di attività denota quanta attenzione ci sia da parte del Servizio nel supportare le famiglie e le AF anche dopo aver esaurito il compito di matching.